



Zasady rozpatrywania reklamacji w Kasie Stefczyka

1. Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie Członka/Klienta Kasy odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących działalności lub usług świadczonych przez Kasę Stefczyka.
2. Członek/Klient Kasy ma prawo do złożenia reklamacji w następujący sposób:
 - osobiście w placówkach Kasy (ustnie lub pisemnie);
 - pisemnie na adres korespondencyjny Centrali Kasy Stefczyka ul. Legionów 126/128, 81-472 Gdynia;
 - elektronicznie, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej: www.kasastefczyka.pl;
 - telefonicznie za pośrednictwem infolinii (801 600 100 lub 58 782 93 00)
 - telefonicznie za pośrednictwem Operatorów Tele-skok (801 800 100 lub 58 782 95 00) – w przypadku Członków korzystających z usługi bankowości elektronicznej e-skok.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Członka/Klienta Kasy, nr członkowski lub nr PESEL oraz dodatkowo w przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej podpis Członka/Klienta Kasy lub osoby upoważnionej.
4. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia sprawy. Do złożonej reklamacji należy dołączyć wszelkie informacje i/lub dokumenty będące podstawą do jej rozpatrzenia.
5. Na żądanie Członka/Klienta, Kasa wystawi pisemne potwierdzenie wpływu reklamacji do rozpatrzenia.
6. Złożenie reklamacji nie zwalnia Członka/Klienta Kasy z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Kasy oraz nie wstrzymuje działań windykacyjnych.
7. Reklamacje Kasa rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych (jeśli reklamacja dotyczy usługi płatniczej) bądź w terminie 30 dni kalendarzowych (jeśli reklamacja nie jest związana z usługą płatniczą) od daty ich otrzymania. W przypadku uzasadnionej niemożliwości udzielenia odpowiedzi we wskazanym terminie, może on zostać wydłużony, o czym Kasa przekaze Członkowi/Klientowi stosowną informację.
8. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Członkowi/Klientowi Kasy pisemnie za pośrednictwem poczty, bądź w inny, uzgodniony z Członkiem/Klientem sposób.
9. Członkowi/Klientowi Kasy przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Kasy. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy powinien zostać złożony niezwłocznie, w sposób wymieniony w pkt 2 niniejszych Zasad. Członek/Klient Kasy ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do:
 - Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów,
 - Rzecznika Finansowego;
 - Komisji Nadzoru Finansowego.
10. Spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
11. W przypadku powstania sporu pomiędzy Klientem/Członkiem Kasy a Kasą, Klient/Członek Kasy może się zwrócić do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, którym jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie Rzecznika Finansowego: rf.gov.pl.
12. W przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych przez Kasę narusza przepisy prawa z zakresu ochrony danych osobowych Klientowi/Członkowi Kasy przysługuje prawo dokonania zgłoszenia do Inspektora ochrony danych w SKOK Stefczyka, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
13. Właściwym dla Kasy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

